

Rol N° 59.410-2018-1

Ñuñoa, treinta y uno de mayo de dos mil diecinueve

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, este proceso se inició a **fs. 27**, por querrela interpuesta por **JEANNETTE ALEJANDRA SOTO VÁSQUEZ**, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 6.362.608-2, domiciliada en Av. José Domingo Cañas #1640, Dpto. 1501, comuna de Ñuñoa; en contra del prestador de servicios aéreos "**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**", Rut N° 89.862.200-2, representada legalmente para estos efectos por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, factor de comercio, cédula de identidad N° 6.694.239-2, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Américo Vespucio #901, comuna de Renca. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras b) y d), 3° bis letra b), 12 A y 23, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 21 de agosto de 2018, durante una promoción denominada "*Megapromo*", en la página web habilitada para tal ocasión por el proveedor signado, compró un paquete turístico para dos personas, ella y su marido, consistente en pasajes aéreos con destino a la ciudad de Cancún y 7 días en un hotel de Playa del Carmen, desde el 19 al 26 de octubre de ese mismo año, por la suma total de \$1.353.903, mediante pago con su tarjeta de crédito bancaria, sin embargo, la página se cerró y no le llegó la confirmación de esa compra, lo que pudo corroborar al revisar el estado de cuenta de su tarjeta, motivo por el cual consideró que la compra no se había efectuado. Así que intentó nuevamente acceder a la oferta porque vencía ese día, logrando concretar la compra para días distintos, entre el 18 y el 25 de octubre de ese año, en otro hotel por un monto de \$1.757.021. Dicha compra fue confirmada por el sitio web. Al revisar su correo electrónico se pudo percatar que le habían llegado los vouchers de ambas compras: código de reserva de vuelo de la primera compra IPEKU (10:35 horas) y la segunda, LXZDDF (11:00 horas) Agrega, que consultó telefónicamente por su situación y solicitó formalmente a través del call center de la empresa la anulación de la compra asignada al código de reserva IPEKU. Si bien con fecha 02 de octubre, al revisar el estado de pago de su tarjeta de crédito, aparecía la anulación de la compra por \$1.353.903, que incluía tanto los pasajes aéreos como la estadía en el hotel, registraba un cargo por \$652.810 dividido en 3 cuotas, el cual no correspondía a ninguna compra efectuada por ella. Al

día siguiente llamó al call center de la empresa y le indicaron que el costo de los tickets aéreos no se había anulado. Pero transcurrieron los días y recién con fecha 29 de octubre le informaron por mail que no procedía la devolución de lo pagado por los pasajes y solamente le devolverían el costo de la tasa de embarque. Dado que no estuvo de acuerdo, respondió por la misma vía argumentando que el problema se suscitó porque la página web de LATAM estaba muy recargada y no le confirmó de inmediato la compra, por lo que era responsabilidad de la empresa. No obstante, la decisión de la querellada se mantuvo y el día 30 del mismo mes ingresó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, sin embargo, la empresa mantuvo su decisión inalterable. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra de LATAM por la suma de \$775.880, por daño emergente, incluyendo gastos adicionales por múltiples trámites; y \$700.000, por daño moral. El libelo aparece rectificado a **fs. 38**, en cuanto al domicilio de la demandada, señalando como el actual aquel ubicado en Av. Presidente Riesco #5711, piso 19, comuna de Las Condes. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 42**, en virtud de lo cual la parte querellada de LATAM, por intermedio del abogado Guillermo Bofill Ferretti, hizo sus descargos por escrito, según consta a **fs. 50**.

**SEGUNDO:** Que, a **fs. 98**, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante civil doña Jeanette Soto Vásquez, quien comparece sin abogado; y de la abogada Estefany Alarcón Ruíz, en representación de "LATAM AIRLINES GROUP S.A." La actora ratificó las acciones interpuestas, solicitando que sean acogidas íntegramente, con costas mientras que la contraria contestó por escrito rolando a **fs. 70** y siguientes, acciones deducidas en su contra, rechazándolas en todas sus partes. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la demandante reiteró documentos incorporados de **fs. 1 a 26**, y la demandada hizo lo propio, acompañando antecedentes de **fs. 83 a 97**, sin que hayan sido objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. No rindieron prueba testimonial y tampoco formulan peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

**TERCERO:** Que, a **fs. 99**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CUARTO:** Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión respetó los términos y condiciones ofrecidas durante el evento denominado "*Megapromo*" para que sus potenciales clientes pudieran acceder a las ofertas publicadas en la página web habilitada para el evento por la empresa, consistente en venta de paquetes turísticos que incluían pasajes aéreos y hospedaje, cuyas transacciones se realizarían bajo un sistema seguro, confiable y apto dada la cantidad de visitas al sitio de internet; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a esta última y los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidor.

**QUINTO:** Que, con el mérito de los antecedentes allegados al proceso y de conformidad a las reglas de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador, ha llegado a formarse convicción en cuanto a la infracción imputada a la parte querellada de LATAM, dándola por acreditada, dado que dicha empresa aérea no respetó los términos y condiciones ofrecidas en su sitio de internet a la consumidora reclamante, desde que aun cuando esta última cumplió paso a paso las indicaciones dadas por el sitio virtual, al punto de confirmar la compra, pese a que no obtuvo comunicación inmediata del pago, lo que -en todo caso- es irrelevante, para posteriormente recibir en su correo electrónico los documentos que avalaban la adquisición del paquete turístico, que fue pagado por la Sra. Soto Vásquez a través de su tarjeta de crédito bancaria; esto es, el proveedor signado, con su actuar negligente durante el evento especial y transitorio llamado "*Megapromo*" infringió la normativa de la Ley N° 19.496 y, por tanto, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

**SEXTO:** Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra b) y 12 de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal. En tal sentido, desde el momento en que la denunciada pública una oferta al público consumidor a través de unos de sus canales de comercialización (en la especie, sitio web), se encuentra inmediatamente obligada a respetar los términos y condiciones de dicha oferta. Por lo que resulta indubitable que el proveedor ha actuado con negligencia en la venta de sus productos, toda vez que supuestamente ha informado a los consumidores de manera oportuna acerca de los términos de contratación de los productos

ofrecidos, sin embargo, no se ha hecho cargo de mutuo propio de las fallas que presentó su página de internet al momento de completar el proceso de compra de pasajes aéreos y hospedaje, cobrando sin previo aviso 2 transacciones electrónicas distintas en cuanto a la fecha -de un día- pero idénticas respecto a sus adquirentes (doña Jeanette Soto y su cónyuge, don Patricio Henríquez), una de las cuales cuyo código de reserva IPEIKU (pasajes con estadía desde el día 19 al 26 de octubre de 2018) fue anulada oportunamente en el instante en que la consumidora afectada se percató que se habían realizado dos cobros en su tarjeta de crédito. No obstante la empresa si bien en parte asumió su error, inexplicablemente, sólo procedió a restituir el monto pagado por hotelería y tasas de embarque pero no el valor de los tickets aéreos, a pesar de que era imposible y absurdo que la demandante viajara hacia el mismo destino con apenas un día de diferencia. Lo anterior conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados por la Sra. Soto Vásquez.

**SÉPTIMO:** Que, en este orden de ideas y en cuanto a la acción civil incoada en el caso sublite, respecto al daño emergente demandado, habida cuenta que la merma económica del demandante se encuentra suficientemente acreditada toda vez que entre el precio pagado por el paquete turístico y el monto devuelto, es de **\$652.810 (Seiscientos cincuenta y dos mil ochocientos diez pesos)**; este juzgador regulará prudencialmente este daño causado en dicha suma, la que deberá ser reintegrada en su totalidad a doña Jeannette Soto. Ahora bien, en cuanto al daño moral que exige la actora le sea resarcido, primeramente, es dable puntualizar que este daño inmaterial puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra*. O también, como *aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas*. Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por la línea aérea "LATAM" ha provocado en la demandante efectos psíquicos emocionales que deban ser reparados. En consecuencia, conforme a lo

que se viene decidiendo, ha quedado oportunamente acreditado que la afectada sufrió una serie de consecuencias en su integridad psíquica que son constitutivas como daño moral. A mayor abundamiento, desde el instante que la demandada ha reconocido en el caso de marras que producto de un error en su página web la consumidora afectada realizó dos compras por un mismo paquete turístico, en fechas distintas, accediendo nada más que a la devolución de una parte del monto pagado. Entonces, inevitablemente el desánimo, la desazón, la rabia, la impotencia y el desconsuelo se apoderaron de la clienta perjudicada, quien debió asumir inmediatamente la deuda contraída con el banco que administra la tarjeta de crédito que utilizó para efectuar la compra. En este contexto, este juzgador, otorgará la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, por tal concepto.

**OCTAVO:** Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

**Y TENIENDO PRESENTE:** estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12, 23, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 2314, 2315 y 2329 del Código Civil; artículo 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

**SE DECLARA:**

1.- Que, **ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 27, rectificadas a fs. 38. En consecuencia, **se condena a "LATAM AIRLINES GROUP S.A."**, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ya individualizados, **al pago de una multa de 10 U.T.M. (DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por no respetar los términos y condiciones que ofreció a su clienta al momento de la venta del producto ofrecido en su página de internet en el evento "*Megapromo*", actuando con negligencia y menoscabándola.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

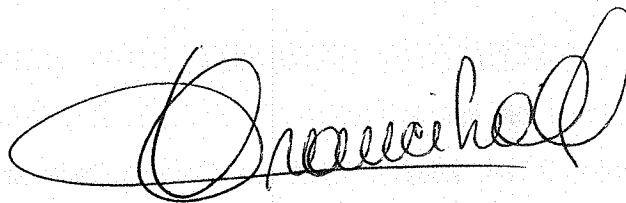
**2.-** Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de fs. 27, rectificadas a fs. 38, **en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, **condenándosele a pagar** a la demandante **JEANNETTE ALEJANDRA SOTO VÁSQUEZ**, la suma de **\$652.810 (Seiscientos cincuenta y dos mil ochocientos diez pesos)**; por concepto de daño emergente; y **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, a título de daño moral.

**3.-** Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando octavo de este fallo.

**4.-** Que, **se condena a "LATAM AIRLINES GROUP S.A."**, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

**JSC/Rol N° 59.410-2018-1**



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,  
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.  
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-**

